

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (BUS KOTA) DI KOTA YOGYAKARTA

Sigit Haryono

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta

Email: sigitharyono@rocketmail.com

Abstract

Public transportation is the type of transportation that involves lives of many people. This phenomenon is facing now, is not adequate public transport performance service quality has not been a priority. The main priority now is a cheap public transport, so affordable by all levels of society. Often, this reason is used to degrade the quality of service. Generosity is often at the expense, reliability, and convenience are the three most important things in transportation.

Yogyakarta as a big city with population exceeding one million can not be separated from the problems associated with transportation. The result of the quality of urban public transport service in Yogyakarta shows that the average performance below expectations, so it can be concluded that it was not satisfied yet with the quality of service provided.

Pendahuluan

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sektor transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat.

Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (safety), keandalan (reliability), dan kenyamanan (comfort) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Yogyakarta sebagai kota besar dengan penduduk lebih dari satu jiwa orang tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan transportasi. Angkutan umum perkotaan Yogyakarta pernah

mengalami masa-masa “keemasan” pada tahun 1980-an sampai awal 1990-an. Pada saat itu tingkat isian (load factor) penumpang berkisar antara 0,63 – 0,78 dengan Operating Ratio (OR) jauh lebih besar dari 1. Perkembangan selanjutnya tingkat isian menurun menjadi 0,39 di tahun 2000, dan 0,25 di tahun 2006. Penurunan tingkat isian ini antara lain disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan ini semakin memburuk dengan tidak adanya tempat henti (ngetem) yang tetap dan tidak ada jadwal. Jika dianalisis secara lebih mendalam, akar permasalahan rendahnya kualitas pelayanan bis perkotaan di Yogyakarta ini adalah sistem pengelolaan yang tidak tepat dan berhentinya angkutan umum di sembarang tempat. Kedua hal ini menimbulkan masalah lain, seperti trayek yang tidak dilayani, waktu tunggu yang tidak menentu, dan gangguan pada lalu lintas. Keadaan ini semakin diperparah dengan ketidakamanan angkutan perkotaan di Yogyakarta, yaitu seringkali banyak pencopet di dalam bis. Dengan pelayanan seperti ini, 74% penumpang mengatakan bahwa tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan Yogyakarta buruk dan sebagian besar pengemudi kendaraan pribadi mengatakan bahwa angkutan umum mengganggu lalu lintas (Basuki, 2008).

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2002, tentang Uji Coba Rute Bis Perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, jalur angkutan perkotaan dibagi menjadi 19 jalur, yang dilayani oleh Kopata, Kobutri, Aspada, DAMRI dan Puskopkar. Trayek angkutan umum yang ada di Yogyakarta berjumlah 16, jalur 1 sampai jalur 19, jalur 1, jalur 8, dan jalur 18 tidak aktif. Panjang trayek bervariasi, mulai dari 25 km sampai 62 km. Sampai dengan awal tahun 2008 jumlah armada yang ada sebanyak 591, yang sebagian besar berupa bis.

Jumlah armada yang banyak menyebabkan waktu antara kedatangan kendaraan sangat pendek, antara 5 sampai dengan 5 menit, sehingga penumpang tidak menunggu terlalu lama. Sekitar 55% pengguna angkutan umum adalah mahasiswa dan pelajar.

Sebagian besar pemilik bis perkotaan hanya memiliki 1 (satu) atau 2 (dua) armada yang dikelola dengan sistem setoran, kecuali bis Damri, yang awak bisnya mendapatkan gaji bulanan. Pendapatan (dari penumpang) sangat menjadi andalan dan merupakan sumber matapencarian bagi pengemudi dan kernet. Kenyataan ini menyebabkan fenomena mengejar setoran menjadi tujuan mutlak. Akibatnya adalah persaingan memperebutkan penumpang menjadi tidak terelakkan. Apalagi jika dibandingkan dengan jumlah armada sebesar 591 maka potensi rendahnya load factor akan menjadi besar.

Selain kondisi bis itu sendiri, sebenarnya ada beberapa faktor eksternal yang turut mempengaruhi pangsa pasar bis perkotaan di Yogyakarta sulit ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah utiliti dan murahnya harga beli kendaraan pribadi, selain karena perubahan lifestyle masyarakat (Basuki, 2008).

Utility dan murahnya harga beli kendaraan pribadi terutama sepeda motor. Sepeda motor merupakan pesaing utama bis kota. Sepeda motor memiliki beberapa keunggulan di antaranya adalah dengan bentuknya yang kecil mampu menyelip di tengah kemacetan. Selain itu harga sepeda motor sangat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, apalagi dengan banyaknya fasilitas kredit yang diberikan. Jumlah sepeda motor di Yogyakarta terus mengalami kenaikan pada tahun 2004 ada 213.690, tahun 2005 sebanyak 226.414, dan 2006 sebanyak 240.075 (BPS Kota Yogyakarta, 2006/2007).

Perubahan lifestyle masyarakat disebabkan karena kelompok masyarakat tertentu menganggap bahwa angkutan umum adalah sarana transportasi kelas dua. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena fenomena yang kita lihat saat ini kualitas pelayanan angkutan umum jauh dari memadai. Sarana transportasi bagi mereka bukan hanya untuk mencapai tempat tujuan, tetapi

yang mereka beli juga kualitas pelayanan berupa kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.

Sebelumnya sudah dijelaskan bahwa pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Tujuan ini akan tercapai apabila kualitas pelayanan angkutan umum menjadi semakin baik. Keberadaan Bis Transjogja merupakan salah satu upaya untuk itu. Namun transjogja pun ternyata mempunyai trayek yang terbatas, aksesibilitasnya belum dapat menjangkau seluruh pelosok kota. Bagaimana dengan 483 buah armada bis selain transjogja yang ada sekarang?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan khususnya bis di kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah transportasi untuk membuat kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pengguna sarana transportasi. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan SERVQUAL yang telah dikembangkan Parasuraman dan kawan-kawan, yang terdiri dari lima dimensi yaitu Keandalan (Reliability), Dayatanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini diberi judul "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta."

Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan yaitu bagaimana kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus) di Kota Yogyakarta?

Kerangka Konseptual Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan Kotler (2000) mendefinisikan kualitas: "*Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*"

Simamora (2002) mengatakan bahwa kualitas sebenarnya adalah persepsi. Jadi pemasar harus melihat bahwa realitas adalah bukan realitas tetapi realitas adalah persepsi. Apalagi jika yang diukur kualitasnya adalah jasa, atau lebih dikenal dengan kualitas pelayanan, penilaian tentang kualitas akan sangat dipengaruhi oleh persepsi.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menegaskan bahwa realitas adalah persepsi, Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan.

Oleh karena itu menurut Payne kualitas jasa memiliki dua komponen penting, yaitu:

- Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

Menurut Yamit (2001) pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus

pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan adalah;

- Excellent adalah standar kinerja yang diperoleh.
- Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
- Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998) dalam sebuah studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut adalah

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
2. Reliability atau Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Responsiveness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sedangkan menurut Garperz (2002) dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
4. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan, dan lain-lain.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Persepsi dari provider atau produsen dalam menilai sebuah kualitas pelayanan seringkali berbeda dengan persepsi pelanggan atau orang yang menerima jasa. Oleh karena itu seringkali terjadi kesenjangan atau gap. Semakin besar kesenjangan maka semakin besar kemungkinan terjadinya ketidakpuasan. Parasuraman dan rekan-rekan (Payne, 2000) berhasil mengidentifikasi lima model kesenjangan (gap yang biasa terjadi antara provider dan customer). Lima model tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gap harapan – persepsi manajemen.
2. Gap persepsi manajemen – harapan kualitas jasa.
3. Gap spesifikasi kualitas jasa – penyampaian jasa.
4. Gap penyampaian jasa – komunikasi eksternal.
5. Gap jasa diharapkan – jasa yang dipersepsikan.

Gap pertama adalah perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen mengenai harapan konsumen. Manajemen menganggap sesuatu hal tidak penting, tetapi pelanggan menganggap itu penting. Bila manajemen tidak menerima umpan balik mengenai kualitas jasa yang buruk, maka manajemen meyakini bahwa mereka memenuhi harapan pelanggan.

Gap kedua adalah perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Para manajer akan menentukan spesifikasi untuk kualitas jasa berdasar keyakinan mereka terhadap tuntutan konsumen. Namun, ini tidak selalu akurat. Oleh sebab itu, banyak penekanan pada kualitas teknis, padahal kenyataannya persoalan-persoalan

kualitas yang berhubungan dengan penyampaian jasa yang dipersepsikan oleh klien merupakan hal yang penting.

Gap ketiga adalah perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan jasa yang secara aktual disampaikan. Ini sangat penting bagi jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada sumberdaya manusia. Sangat sulit untuk memastikan bahwa spesifikasi kualitas dipenuhi bila suatu jasa melibatkan kinerja dan penyampaian cepat dengan kehadiran klien.

Gap keempat merupakan perbedaan antara minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa kepada pelanggan. Ini membentuk harapan di dalam diri pelanggan yang mungkin tidak terpenuhi. Seringkali ini merupakan hasil komunikasi yang tidak memadai dari penyedia jasa.

Gap kelima mencerminkan perbedaan antara kinerja aktual dan persepsi pelanggan terhadap jasa. Penilaian subjektif terhadap kualitas jasa akan dipengaruhi oleh banyak faktor, yang seluruhnya bisa mengubah persepsi terhadap jasa yang telah disampaikan.

Memperbaiki Kualitas Jasa atau Pelayanan

Bagaimanakah cara kita memperbaiki kualitas pelayanan? Ada sejumlah teknik yang dapat dipakai untuk memperbaiki kualitas jasa. Beberapa teknik ini telah dipakai dalam industri manufaktur, sementara yang lain telah dikembangkan atau diperbaiki dalam konteks sektor jasa. Beberapa di antaranya adalah (Payne, 2000):

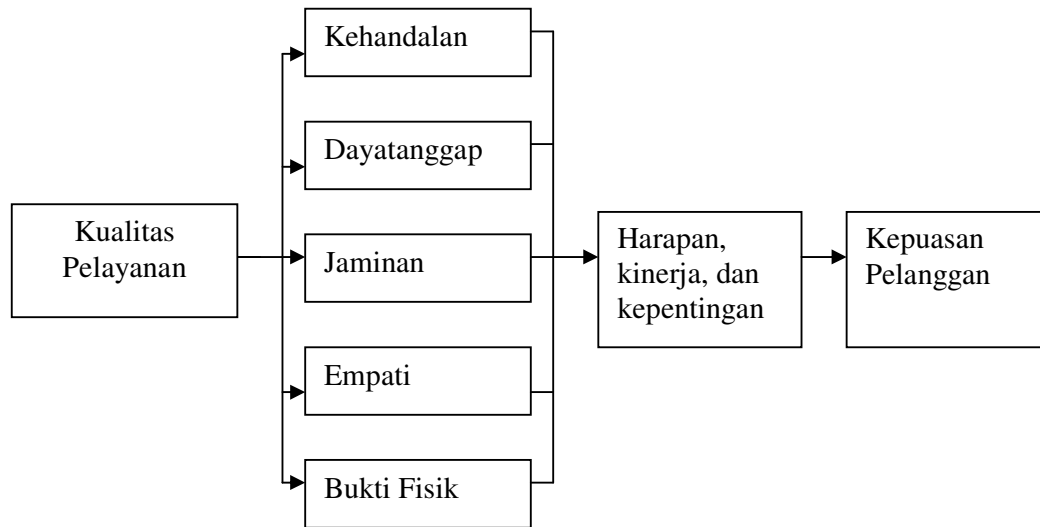
1. Benchmarking

Untuk mengevaluasi kualitas jasa, perlu kiranya mengembangkan kinerja perusahaan relatif terhadap para pesaingnya. Benchmarking merupakan pencarian cara terbaik untuk mencapai keunggulan kompetitif. Ini berasal dari praktek *dantotsu* Jepang yang berarti berusaha menjadi 'terbaik dari yang terbaik'. Jasa dan praktek perusahaan secara berkesinambungan dibandingkan dengan standar pesaing terbaik dan pemimpin-pemimpin industri yang teridentifikasi dalam sektor-sektor lain. Dengan mengamati dan mengukur yang terbaik di dalam dan di luar industri, ada kemungkinan untuk memperbaiki kinerja perusahaan.

2. Analisis *Blueprinting*/Proses Jasa

Perusahaan-perusahaan jasa yang berharap menyediakan tingkat kualitas jasa dan kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memahami segala faktor yang bisa mempengaruhi persepsi pelanggan. *Blueprinting* atau analisis proses jasa merupakan konsep yang merincikan sistem dan struktur dasar organisasi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai proses jasa. Pendekatan ini memerlukan identifikasi semua titik kontak antara pelanggan dan penyedia jasa. Rincian yang mungkin dalam *service encounter* selanjutnya dapat diidentifikasi. Ini kemudian dapat ditindaklanjuti dan diperbaiki, dengan demikian memperbaiki kualitas jasa.

Kerangka Pikir



Gambar 2 Kerangka Pikir

Kerangka pikir tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengukuran kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan dapat dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu kehandalan, dayatanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan melihat harapan, kinerja, dan kepentingan dari kelima dimensi tersebut akan diketahui sejauhmana kualitas pelayanan telah diberikan, apakah sesuai dengan harapan dan kepentingan dari pelanggan, sehingga akan diketahui sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan.

Metodologi Riset

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survai yang bertipe deskriptif. Tipe penelitian deskriptif karena pada penelitian ini akan menggambarkan kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus) di Kota Yogyakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah para pelanggan angkutan umum khususnya bis selain transjogja di kota Yogyakarta. Ada pun alasan pembatasan ini karena kualitas pelayanan bis transjogja sudah lebih maju dibanding angkutan umum bus lain.

Ukuran sampel ditentukan sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan cluster sampling. Untuk keperluan ini Kota Yogyakarta akan dibagi menjadi lima cluster, setiap cluster akan diwakili sejumlah responden penelitian.

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer yaitu data yang langsung berasal dari responden yaitu para pelanggan angkutan umum perkotaan (bus) selain transjogja di Kota Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara pada para responden penelitian.

Definisi Konsep dan Operasional

Definisi Konsep Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2001:147)

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah kemampuan para provider angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta. Indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu menggunakan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

Kehandalan (Reliability) yaitu kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Item-item yang digunakan yaitu:

- Ketepatan waktu
- Kenyamanan
- Keamanan

Dayatanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Item-item yang digunakan yaitu:

- Ketersediaan pelayanan angkutan
- Kesiapan kru membantu penumpang
- Kecepatan pelayanan kru

Jaminan (Assurances) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para kru angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta untuk menumbuhkan rasa percaya. Item-item yang digunakan yaitu:

- Keramahan kru
- Kesopansantunan kru
- Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui

Empati (Empathy), yaitu kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para penumpang dengan berupaya memahaminya. Item-item yang digunakan yaitu:

- Kepedulian kru
- Perlakuan yang sama antar penumpang

Bukti Fisik (Tangible), yaitu kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bus di Kota Yogyakarta untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa sarana dan prasarana fisik. Item-item yang digunakan yaitu:

- Kebaruan armada
- Fasilitas tempat duduk
- Fasilitas ruang bis
- Penampilan kru
- Kebersihan
- Kerapihan

Teknik Analisis Data

Analisis Kesenjangan. Analisis kesenjangan dilakukan dengan mencari gap atau kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan angkutan umum perkotaan (bis) terhadap kualitas pelayanan. Kinerja yang lebih rendah dari harapan akan memunculkan gap negatif. Semakin negatif sebuah gap akan semakin besar peluang ketidakpuasan yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden penelitian dengan menggunakan instrumen yang telah tersedia diperoleh data sebagai berikut:

Karakteristik Responden Penelitian

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	31	31%
2	Perempuan	69	69%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh pengguna angkutan umum (bis kota) yang berjenis kelamin perempuan. Fenomena ini terjadi dimungkinkan karena laki-laki banyak menggunakan moda transportasi lain (motor).

Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dibagi menjadi beberapa kelas yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2/S3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data karakteristik responden menurut tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 2

Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	-	-
2	SMP	17	17%
3	SMA	78	78%
4	S1	5	5%
5	S2/S3	-	-
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh penumpang angkutan umum (bis kota) yang mempunyai tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 78%.

Pekerjaan

Pekerjaan dibagi menjadi beberapa kelas yaitu karyawan swasta, pegawai negeri, pedagang, pelajar/mahasiswa, tidak bekerja. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data karakteristik responden menurut tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 3

Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Karyawan swasta	38	38%
2	Pegawai negeri	22	22%
3	Pedagang/wiraswasta	15	15%
4	Pelajar/mahasiswa	20	20%
5	Tidak bekerja	5	5%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh penumpang angkutan umum (bus kota) yang mempunyai pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 38%.

Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan menggunakan pendekatan SERVQUAL dari Parasuraman dan kawan-kawan, yang meliputi Kehandalan (Reliability), Dayatanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan menggunakan variabel-variabel di atas diperoleh data sebagai berikut:

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan adalah kemampuan provider untuk memberikan jasa secara tepat dan akurat. Berkaitan dengan penelitian ini kehandalan berarti kemampuan angkutan umum perkotaan khususnya bis kota dalam memberikan jasanya secara akurat dan terpercaya. Indikator-indikator yang digunakan untuk merepresentasikan kehandalan adalah ketepatan waktu, keamanan, dan kenyamanan. Penelitian terhadap 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap kehandalan objek penelitian diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4

Kehandalan (Reliability) Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Ketepatan waktu	278	475	-197
2	Keamanan	285	450	-165
3	Kenyamanan	205	485	-280
Rata-rata		2,56	4,7	-2,14

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 2,56 yang masuk pada kategori rendah dan rata-rata harapan adalah 4,7 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang kehandalan angkutan umum tidak diimbangi dengan kinerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa para responden tidak puas dengan kehandalan yang diberikan.

Daya tanggap (Responsiveness)

Dayatanggap adalah kemampuan provider untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Berkaitan dengan penelitian ini yang dimaksud dengan dayatanggap adalah kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bis di Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Item-item yang digunakan yaitu:

Ketersediaan pelayanan angkutan, Kesiapan kru membantu penumpang, Kecepatan pelayanan kru. Hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap variabel ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5

Dayatanggap (Responsiveness) Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Ketersediaan pelayanan angkutan	305	485	-180
2	Kesiapan kru membantu penumpang	333	470	-137
3	Kecepatan pelayanan kru	320	475	-155
Rata-rata		3,19	4,7	-1,51

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 3,19 yang masuk pada kategori rendah dan rata-rata harapan adalah 4,7 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang dayatanggap angkutan umum tidak diimbangi dengan kinerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa para responden tidak puas dengan dayatanggap yang diberikan.

Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah kemampuan provider dalam memberikan keramahan, kesopansantunan dan pengetahuan yang terpercaya kepada pelanggan. Berkaitan dengan penelitian ini jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para kru angkutan umum perkotaan khususnya bis di Kota Yogyakarta untuk menumbuhkan rasa percaya. Item-item yang digunakan yaitu keramahan kru, kesopansantunan kru, dan pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui. Hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap variabel ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 6

Jaminan (Assurance) Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Keramahan kru	188	450	-262
2	Kesopansantunan kru	184	420	-236
3	Pengetahuan kru	350	465	-115
Rata-rata		2,40	4,45	-2,05

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 2,40 yang masuk pada kategori rendah dan rata-rata harapan adalah 4,45 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang jaminan angkutan umum tidak diimbangi dengan kinerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa para responden tidak puas dengan jaminan yang diberikan.

Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan provider untuk merasakan apa yang dirasakan pelanggan. Berkaitan dengan penelitian ini yang dimaksud empati adalah kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bis di Kota Yogyakarta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para penumpang dengan berupaya memahaminya. Item-item yang digunakan yaitu kepedulian kru, perlakuan yang sama antar penumpang, dan kemudahan memperoleh layanan. Hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap variabel ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 7

Empati (Empathy) Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Kepedulian kru	355	455	-100
2	Perlakuan yang sama antar penumpang	378	440	-62
Rata-rata		3,67	4,48	-0,81

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 7 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 3,67 yang masuk pada kategori tinggi dan rata-rata harapan adalah 4,48 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang kehandalan angkutan umum nyaris diimbangi dengan kinerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa para responden nyaris puas dengan empati yang diberikan.

Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik adalah kemampuan provider untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berkaitan dengan penelitian ini yang dimaksud dengan bukti fisik adalah kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bis di Kota Yogyakarta untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa sarana dan prasarana fisik. Item-item yang digunakan yaitu kebaruan armada, fasilitas tempat duduk, fasilitas ruang bis, penampilan kru, kebersihan, dan kerapihan. Hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap variabel ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 8

Bukti Fisik (Tangible) Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Kebaruan armada	185	460	-275
2	Fasilitas tempat duduk	170	470	-300
3	Fasilitas ruang bis	180	465	-285
4	Penampilan kru	280	410	-130
5	Kebersihan	290	415	-125
6	Kerapihan	190	420	-230
Rata-rata		2,16	4,4	-2,24

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 8 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 2,16 yang masuk pada kategori rendah dan rata-rata harapan adalah 4,4 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang bukti fisik angkutan umum tidak diimbangi dengan kinerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa para responden tidak puas dengan bukti fisik yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Total

Kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan provider dalam melayani pelanggan dalam hal kehandalan, dayatanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berkaitan dengan penelitian ini kualitas pelayanan total dilihat dari kemampuan angkutan umum perkotaan (bus kota) dalam hal kehandalan, dayatanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian pada 100 orang responden dengan skala 1 – 5 terhadap keseluruhan variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9

Kualitas Pelayanan Total Angkutan Umum di Kota Yogyakarta

No	Item	Kinerja	Harapan	Selisih
1	Kehandalan	2,56	4,7	-2,14
2	Dayatanggap	3,19	4,7	-1,51
3	Jaminan	2,40	4,45	-2,05
4	Empati	3,67	4,48	-0,81
5	Bukti Fisik	2,16	4,4	-2,24
Rata-rata		2,79	4,55	-1,76

Sumber: Data Primer Penelitian, 2010

Berdasarkan tabel 9 di atas diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 2,79 yang masuk pada kategori sedang dan rata-rata harapan adalah 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti harapan responden yang sangat tinggi tentang bukti fisik angkutan umum tidak diimbangi dengan kinerja yang sedang. Dapat disimpulkan bahwa para responden tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa rata-rata harapan sebesar 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi tidak diimbangi dengan kinerja sebesar 2,79 yang masuk pada kategori sedang. Artinya, harapan responden sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan tidak diimbangi dengan kinerja yang sama.

Jika dilihat dari nilai rata-rata masing-masing variabel, diketahui bahwa kinerja paling rendah ada pada variabel bukti fisik. Variabel bukti fisik juga merupakan variabel yang selisih kinerja dan harapannya paling tinggi. Artinya responden paling tidak puas dengan variabel ini. Sedangkan selisih paling rendah ada pada variabel empati.

Daftar Pustaka

- Anonymous, 2006/2007. Kota Yogyakarta dalam Angka Tahun 2006/2007, Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta
- Basuki, Imam. 2008. Tanggapan Masyarakat terhadap pengoperasian Bis Perkotaan Patas Transjogja, *Jurnal Transportasi*, Vol. 8 Edisi khusus N0 1 Oktober 2008.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000, *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry. 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 1.
- Simamora, Bilson. 2002, *Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sutomo, Heru. 2008. Prioritas Angkutan Umum untuk Menggapai Keberlanjutan, *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.
- Yamit, Zulian. 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.